

EMPATHY

▶ مهارت همدلی

کاری از : هما جوادى
ارشد مامایى - پاییز ۱۳۹۵

تعریف همدلی

- تمایل پاسخدهی به حالت عاطفی دیگران را با حالت عاطفی مشابه همدلی گویند.

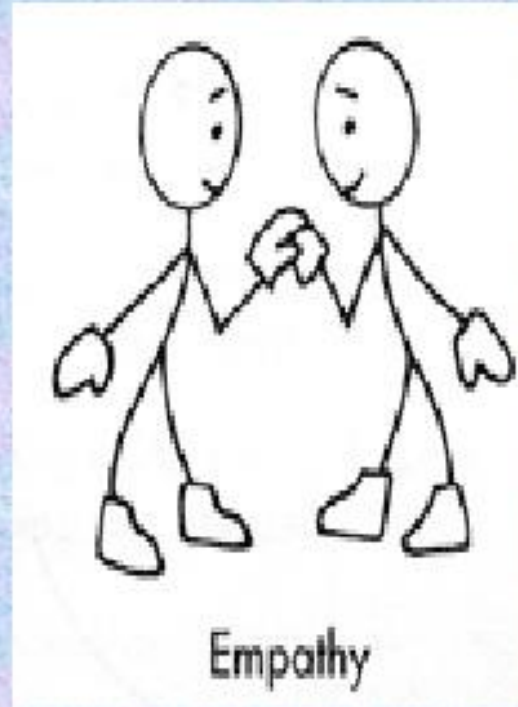
- یعنی اینکه فرد بتواند مسائل دیگران را حتی زمانی که در آن شرایط قرار ندارد، درک کند و برای نظریات و احساسات آنها ارزش و احترام قائل شود.

- یعنی بتواند انسانهای دیگر را با تفاوت‌های فراوان بپذیرد و به آنها احترام بگذارد.

در همدلی قرار نیست ما با عقیده و احساس فرد مقابل همسان باشیم و گاه ممکن است با عقیده یا احساس او موافق نباشیم، ولی در هر صورت تلاش میکنیم تا زمان شناخت و درک عمیق احساس و هیجان فرد مقابل او را قضاوت نکنیم.

Meaning of Empathy

- understand another's state of mind or **Empathy** is the capacity to recognize or **emotion**.
- It is often characterized as the ability to "**put oneself into another's shoes**", or to in some way experience the outlook or emotions of another being within oneself.



روشهای همدلی



- گوش دادن فعال
- انعکاس احساسات
- بازپردازی
- انعکاس محتوی

این سوالات به فرد مقابل فرصت می دهد تا در مورد آنچه می خواهد بگوید یا بیان چگونگی احساس خود تشویق شود.

- **بازتاب محتوی** (بازگویی عین جملات شخص)

- **بازتاب احساسات** (بنظر ناراحت میرسی؟ مثل اینکه خسته ای ...)

- **اطمینان** از درک گفته ها (اینطور که گفتید شما...)

- **پرسیدن سوالات باز:** اتفاقی افتاده؟...

گوش کردن فعال



- با شنیدن صرف تفاوت دارد
- ارادی و نیازمند صبر و توجه
- اکتسابی
- بیان استنباط

The Benefits Of Empathic Listening

- ▶ Builds trust and respect,
- ▶ Enables the disputants to release their emotions,
- ▶ Reduces tensions,
- ▶ Encourages the surfacing of information ,
- ▶ And
- ▶ Creates a safe environment that is conducive to collaborative problem solving.

مراحل همدلی

۱. تسهیل

۲. دریافت کردن

۳. پاسخ دادن



تسهیل

عملیات فراهم سازی یک **جو سالم و غیر تهدید کننده** که در آن افراد بتوانند افکارشان و احساساتی که برایشان اهمیت دارد را به راحتی بیان کنند.



- توجه کردن
- پذیرش
- تشویق به خود افشاگری

• به توانایی شناسایی احساسات و معانی
که سایر افراد تلاش می کنند ابراز کنند
گفته می شود.

• درک آنها از منظر نگاه آنها به جای تعبیر
این معانی؛ اینکه آنها چه حسی داشته و
چگونه می اندیشند.

• توجه به علائم غیر کلامی

- شما به یگران چه می گوئید که به آنها نشان دهید چقدر آنها را درک می کنید و اینکه چه مقدار به آنها توجه داشته و می خواهید شنونده احساسات و اندیشه های آنها باشید.

پاسخ دادن

- احساسات آنها را باز پردازی کرده و به آنها انعکاس دهید.
- روی نشانه های احساسی توجه کرده و متمرکز شوید.
- معانی که درک کرده اید را کلامی کرده و برای روشن شدن بیشتر

Difference between Pity, Sympathy, Emotional Contagion, Empathy, Apathy

- Pity is, "Things are bad for you, you seem as though you need help."
- Sympathy is, "I'm sorry for your sadness, I wish to help."
- Emotional Contagion is, "You feel sad and now I feel sad."
- Empathy is, "I recognize how you feel."
- Apathy is, "I don't care how you feel. "

مثال:

زیبا از رفتار عده ای از اقوام ناراحت است و
ناراحتی خود را به شوهرش میگوید

- برخورد **همدلانه** شوهر:

- **به نظرم** این رفتارها حسابی

ناراحت کرده

- **ناهمدلانه**:

- **تو** آدم حساسی هستی و سر مسائل

بی اهمیت خودتو ناراحت

میکنی

موقعیت فرضی	برخورد همدلانه	برخورد غیر همدلانه
رد شدن در امتحان	از اینکه افتادی ناراحتی؟	از تو انتظار نداشتم
اشتباه کردن	ظاهرا از رفتارت ناراحتی	آبرومونو بردی
اختلاف بین دو نفر	میدونم از دستم ناراحتی	تو خیلی حساسی

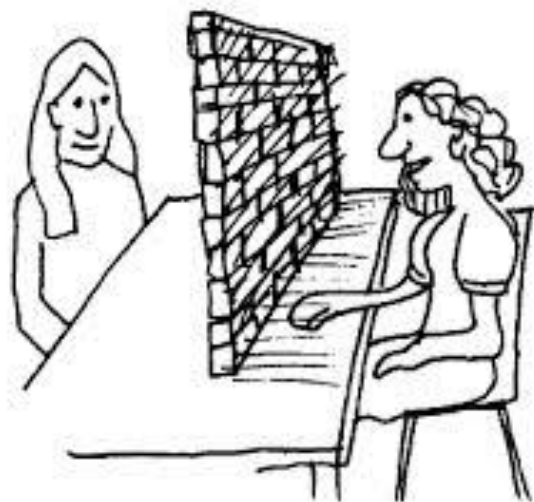
نتیجه رفتار همدلانه

درک متقابل- احساس احترام و پذیرش-
اعتماد- ارتباط – امکان حل مشکل

نتیجه رفتار غیر همدلانه

برچسب خوردن- مقصر دانستن-
قطع ارتباط و بی اعتمادی- دشواری حل مشکل

موانع همدلی



- قضاوت و پیشداوری کردن
- برچسب زدن
- درشت نمایی
- ریز نمایی
- نصیحت کردن
- سرزنش کردن
- غفلت کردن
- به رخ کشیدن
- دلسوزی یا ترحم

نصیحت کردن، راهنمایی کردن و ارائه راه حل

- معمولاً انسانها در زمان بروز بحرانهای عاطفی و هیجانی نیاز به مراقبت عاطفی و هیجانی دارند نه راه حل.
- معمولاً نیاز به خروج از احساس تنهایی، یاس، سرخوردگی، خود کم بینی و ناامیدی وجود دارد.
- در بسیاری از موارد شنیدن نصیحت، راهنمایی و ارائه راه حل، تشدید کننده احساس بی کفایتی (تو خوب نیستی)، ناکامی، رنجش و حتی عصبانیت در افراد میشود.

سرزنش کردن، اندرز دادن

- معمولاً وقتی افراد در زمان بروز هیجانه‌های منفی و یا رویارویی با مشکلات و مسائل وقتی مورد سرزنش قرار می‌گیرند، احساس میکنند کسی متوجه احساس آنها نیست و احساس عدم حمایت، تنهایی و بی پشتیبانی میکنند.

به رخ کشیدن و مقایسه کردن

- همه انسانها شرایط خاص و ویژه خود را دارند هیچ انسانی قابل قیاس با دیگران نیست.
- مقایسه کردن، همیشه تشدید کننده هیجانهای منفی در افراد است.
- از نظر اخلاقی درست نیست که در زمان بروز هیجانهای منفی و یا رویارویی با مسائل و مشکلات، ما به جای همدلی، تسویه حسابهای عاطفی خودمان را با به رخ کشیدن و مقایسه کردن انجام دهیم.

دلسوزی یا ترحم

- نه تنها باعث ایجاد همدلی در افراد نمیشود، بلکه با تشدید احساس ناتوانی، بی پناهی و بی کفایتی در آنها، از نظر عاطفی و هیجانی به دیگران لطمه میزند.
- به جای دلسوزی و ترحم برای دیگران کمک کنید تا از شرایط و موقعیتهای هیجانی و عاطفی منفی زودتر خارج شوند.

بی اهمیت و کوچک شمردن مشکل

- وقتی مسئله بی اهمیت و کوچک شمرده میشود، فرد مقابل احساس بی کفایتی و ناکامی بیشتری میکند، چرا که به گمان خودش نتوانسته در برابر این مسئله کوچک و یا بی اهمیت سربلند شود.

مهم جلوه دادن و بزرگ کردن مشکل

- رفتاری ناهمدلانه است، زیرا با تشدید احساس ناکامی و تنهایی فرد زمینه رنجش، تنهایی و بی پشتیبانی در او را فراهم میکند و در بسیاری از موارد احساس اضطراب را در فرد افزایش میدهد.

راه های تقویت همدلی

- به طرف مقابل **فرصت** دهیم تا احساس خود را به راحتی بیان کند.
- **تجارب مشابه** خود را بگوییم
- شناخت و درک احساسات **خود و دیگران** و تفسیر موقعیت ها
- رعایت **حد و اندازه** و افراط نکردن
- موقعیت و تجربه خود افراد
- **متناسب** با جنسیت افراد
- **به اشتراک گذاشتن** احساسات با دیگران در زمان مشکلات
- **تظاهر** به همدلی نکنیم
- پرهیز از دستور دادن، قضاوت کردن، نصیحت کردن و سرزنش کردن
- مشکلات دیگران را کوچک و بی ارزش نپنداریم.
- رفتارهای نا پسند دیگران را بعنوان همدلی تایید

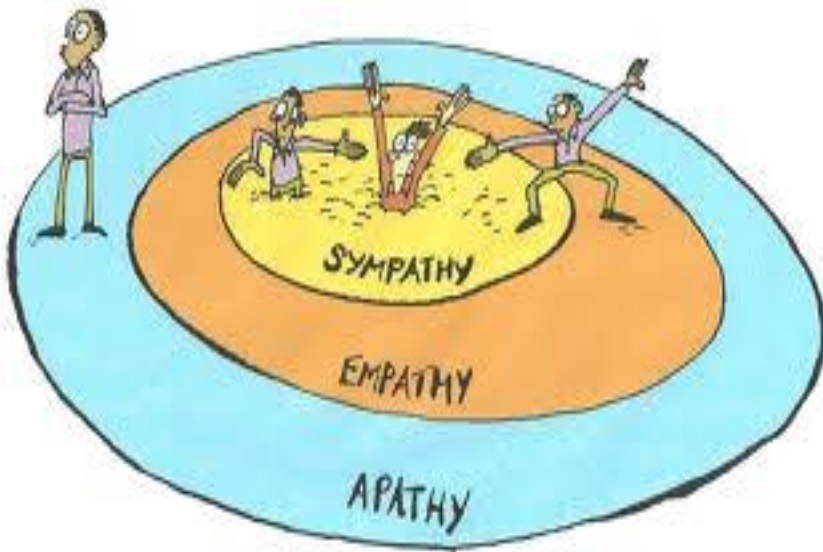
خانمی را در نظر بگیرید که از درد زایمان به خود میپیچد

• نمونه پاسخ:

– همدلانه ؟

– نا همدلانه ؟

– همدردانه ؟



اندازه گیری همدلی

- پرسشنامه اندازه گیری همدلی پزشکان
جفرسون JSPE



JSPE-HP.zip

- پروفایل نیمرخ حساسیت غیر کلامی رزنتال
PONS

LIFE IS SHORT.
SMILE WHILE YOU
STILL HAVE TEETH.

